



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name اسم الطالب غيداء جابر عبدالكريم لشاعر

Students I.D الرقم الجامعي 2021203300

Section

Bachelor

Date

18 / 02 / 2021

Course Code

(CMM201)

COMMUNICATION SKILLS

Instructions:

- يغلق الواجب يوم الإثنين ١ مارس في تمام الساعة ٩ مساءً.
- الواجب سؤال واحد مقالي من ٤ درجات.
- لا تقل عدد الكلمات عن 400 كلمة ولا تزيد عن ٦٠٠ كلمة.
- الإجابة متاحة باللغة الإنجليزية أو اللغة العربية مع مراعاة أن تكون المصطلحات العلمية باللغة الإنجليزية.
- يُمنع منعاً باتاً نسخ الإجابة من أي مصدر آخر. عكس ذلك، سيتم إلغاء درجة الواجب تماماً.
- يرجى ضرورة تحويل هذا الملف بعد الإجابة إلى صيغة pdf بعد الانتهاء من الواجب ورفعته على المودل.

Instructor's Name: Dr. Merna Emad

Read the story below and, as you evaluate the passage below, consider whether this behavior is appropriate for this professional context.

Mark is a top-performing salesperson at a pharmaceutical supply company. As a reward for his performance, he is treated to a trip to the corporate office in California to meet the chief executive officer, Ms. Mills. Ms.

Mills is known around the office as the “Wicked Witch of the West” because of her short and sometimes abrasive demeanor. Mark’s coworkers share “horror stories” of their encounters with her, stating that she rarely makes eye contact, never smiles, and dislikes being approached unless she initiates the conversation.

Although he is excited to travel, he is also nervous about what he and Ms. Mills might talk about. He prepares by thinking about how he can share his sales strategies and techniques. On the day of the meeting, he waits patiently for Ms. Mills’s assistant to call him into her office. When he is escorted in to meet her, he is shocked to see a petite woman behind the large desk smiling back at him with kind eyes. He approaches, shakes her hand, and waits for her permission to sit. Ms. Mills is nothing like the horrible person they made her out to be. Ms. Mills asks Mark several thoughtful questions about why he is successful, ways the staff can be supported, and how the company fits in with his professional goals. Mark feels more and more comfortable as she leans forward to listen intently to what he is saying. Mark loosens his tie, crosses his legs, and begins sharing stories of how he feels his immediate supervisor has dropped the ball on more than one occasion and that the team would be better if more money were allocated to incentives and bonuses. Mark immediately sees Ms. Mills’s eyes begin to squint and her brow furrow.

She stands up abruptly and says in a gruff voice that their time is up and that her assistant will show him out.

Answer the following question accordingly:

1. Given the professional context, what would you have done the same and/or differently if you were in Mark's position?
2. Do you think Mark accurately evaluated the context? Why or why not?
3. What communication factors led to the change in the chief executive officer's disposition?
4. How could the KEYS process help Mark improve his communication skills?

ترجمة السؤال السابق

اقرأ القصة أدناه، وأثناء قيامك بتقييم القصة أدناه، فكر فيما إذا كان السلوك المُتبع أدناه مناسباً للسياق المهني.

يعمل مارك كمندوب مبيعات ناجح في شركة توريد الأدوية. كمكافأة على أدائه، تم إرساله في بعثة عمل إلى مكتب الشركة في كاليفورنيا للقاء الرئيس التنفيذي، السيدة ميلز.

تُعرف ميلز في المكتب باسم "ساحرة الغرب الشريرة" بسبب سلوكها القاسي في بعض الأحيان. يشارك زملاء مارك في العمل "قصص الرعب" عن لقاءاتهم معها، قائلين إنها نادرًا ما تتواصل بالعين، ولا تبتسم أبدًا، ولا تحب الاقتراب منها ما لم تبدأ المحادثة.

على الرغم من أن مارك كان يشعر بالحماس للسفر، إلا أنه كان قلق أيضًا بشأن ما قد يحدث بينه وبين السيدة ميلز. ولكنه، ركز أن يستعد لعرض استراتيجيات وتقنيات البيع المُختلفة في اجتماعه مع ميلز.

في يوم الاجتماع، انتظر بصبر مساعد السيدة ميلز للاتصال به في مكتبها. عندما دخل المكتب للقائها، صُدم لرؤية امرأة صغيرة الحجم خلف المكتب الكبير تبتسم له بعيون لطيفة. يقترب ويصافحها وينتظر إذنها بالجلوس. السيدة ميلز لا تبدو هذا الشخص المرعب الذي كان يسمع عنه. تسأل السيدة ميلز مارك عدة أسئلة مدروسة حول سبب نجاحه، والطرق التي يمكن بها دعم الموظفين، وكيف تتناسب الشركة مع أهدافه المهنية.

تشعر مارك براحة أكبر لأنها تميل إلى الأمام لتستمع باهتمام لما يقوله. قام مارك بفك ربطة عنقه، ووضع ساق على ساق أثناء المحادثة، وبدأ في مشاركة قصص عن شعوره بأن مديره المباشر قد أسقط الكرة في أكثر من مناسبة وأن الفريق سيكون أفضل إذا تم تخصيص المزيد من الأموال للحوافز والمكافآت. يرى مارك على الفور أن عيون السيدة ميلز تبدأ في التحول. ووقفت فجأة وقالت بصوت خشن أن وقتهم قد انتهى الآن.

أجب عن الأسئلة التالية وفقاً لذلك:

١. بالنظر إلى السياق المهني، ماذا كنت ستفعل الشيء نفسه و / أو بشكل مختلف إذا كنت مكان مارك؟

فإن مارك لم يكن دقيقاً تماماً فيما يفعله

تصرف مارك خاطئ جداً فأذا وضعت في موضع مارك سأقوم بترتيب جميع الافكار والملاحظات والمهام المطلوبة

واقوم بتدريب نفسي على الثقة بالنفس واجعل شخصيتي تكون واضحة لايوجد فيها ارتباك او خوف مما سيحدث مع الرئيسة التنفيذي

السيدة ميليز (ساحرة الغرب الشريرة) كما قام بتلقيبها المندوبين الاخرين سوف ارتدي ملابس رسميه مناسبه لطبيعته المكان والعمل ثم اذهب للمقابلته ومن الطبيعي جدا التوتر للمقابلته الاولى ولقاء شخص مهم مثل السيدة ميليز سوف أحاول قدر الإمكان أن أبتعد عن التوتر واذهب واقابل السيدة ميليز واكون هادئ ودقيق على ما سأقوله وافعله من حركات جسديه او النظرات سوف اهتم بالأسلوب بشكل عام واداب الحديث ابدو مبتسما ليعكس المظهر الداخلي والخارجي للسيدة مليز باني واثق غير متوتر

ثم سأقول لباقي المندوبين بأن السيدة ميليز شخص لطيف ولم ارى منها ماقالو عنه أنها مبتسمه وتتحدث بشكل جميل ومتقن وسألتني كيف لي ان أصبح موهوب هكذا سوف أتحدث معها بطريقه بروفشنال وابتعد عن الدهشه والخوف منها واكون غني بالمعلومات ومتثقف جيداً قدر الإمكان واتفاعل معها وانا دقيق ومتيقظ لجميع تصرفاتي الجسديه وكلماتي ونظراتي و ابتعد تماما عن الضحك الزائد و السخريه واكون متزن بكل بجميع ما افعله واجيب بمصادقيه تماما واكون مقنع ومقتنع بما اقوله و متوقع جميع انواع الاسئله وان ابقى عقلي وتركيزي معها ولا اتشتت ومصغي جيدا وصافِ الذهن جيداً وملاحظ لجميع الحركات وأبتعد قدر الإمكان عن التصنع

٢. هل تعتقد أن مارك تصرف على نحو دقيق وقيم الموقف بدقة؟ لما ولما لا؟

تصرف مارك خاطيء جداً لم يكن دقيق في تصرفاته امام السيده ميلز

لانه في البدايه استمع لما قاله المندوبين الاخرين واتخذ موقف وفكره عن السيده ميلز وبدأ بالقلق والتفكير الخاطيء قبل مقابلتها لم ينتظر فرصته حتى يقابلها ويرى تعاملها واسلوبها ثم بعد ذلك يقوم بتقييم اذا السيده ميلز شخصيه سيئه او جيده فالاستماع للآخرين دون تجربه يسبب القلق وافكار غير منطقيه في عقل الشخص

فقيام مارك بالتركيز على أن يستعد لعرض استراتيجيات وتقنيات البيع المختلفة في اجتماعه مع السيده ميلز تصرف صحيح لانه ركز على العمل والاستراتيجيات المهمه والتفاصيل اللتي سيتحدث عنها ويكون محور اجتماعهم عنها ورتب افكاره وحديثه معها وحدد بعض المواضيع اللتي سيرويها لها

ولكن

عند شعور مارك بالراحة بحجم زائد عن اللازم وعن طبيعه العمل لأن السيده ميلز تميل إلى الأمام لتستمع باهتمام اليه ولما يقوله. فقام مارك بفك ربطة عنقه، ووضع قدميه ساق على ساق أثناء الحديث هذا جعله فيه نظرها شخصاً غير مهذب ولايتبع اداب الحديث والعمل واللقاء الاول.

فلذلك ينبغي على مارك تعلم اداب الحديث مع الاخرين ولا يأخذ الراحة بشكل زائد في العمل فلم يجعل شخصيته العمليه والجد يتبين لها .

٣. ما هي عوامل الاتصال التي أدت إلى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي؟

تغير اسلوب السيده ميلز الرئيسه التنفيذي بسبب ان المندوب مارك قام بفتح ربطه عنقه ووضع قدميه ساقاً على ساق

وسبب فعل مارك لهذا

ابتسام السيده ميلز له وتقدمها للامام

والاستماع باهتمام لما يقوله مارك والنظر له

٤. كيف يمكن لعملية **KEYS** أن تساعد مارك في تحسين مهارات الاتصال لديه؟
سوف يحصل على مهارات الاستماع الفعال ويصبح قادراً على تكييف نمط التواصل مع الآخرين ويكون لطيف معهم وواثق من نفسه وواضح وهادئ يحترمهم يعبر باهتمام ودقه عن رأيه

يحسن اختيار الكلمات ونبره الصوت المناسبه لنطقها دقيق على حركاته الجسديه وكلماته ومن المفترض تقييم النفس والرسائل اللفظيه والغير لفظيه وتوافق حركه اليد وتحليل الأحداث و ورد الفعل المناسب